

介護職における心理療法のイメージ —— テキストマイニングによる自由記述の分析を通じた検討 ——

Qualitative research of images regarding psychotherapy in care workers:
Text mining of free responses on the online survey

風 間 雅 江*

Masae KAZAMA

キーワード：介護職，心理療法，テキストマイニング

I 問題と目的

現代の超高齢社会において、介護事業所で働く介護職員や訪問介護員といった介護職が果たす社会的役割は大きい。公益財団法人介護労働安定センターが実施した平成30年度介護労働実態調査によると、2017年10月1日から2018年9月30日までの1年間における、介護職の採用率は前年度より高く、離職率は経年で比較すると減少傾向にあり、こうした変化には雇用管理改善の取組みが進んでいることが影響していると指摘されている（介護労働安定センター，2019）。この実態調査では、介護職が現在の仕事を選んだ理由として、「働きがいのある仕事だと思ったから」が49.3%で最も高く、次いで「資格・技能が生かせるから」が35.5%、「人や社会の役に立ちたいから」が29.5%、「今後もニーズが高まる仕事だから」が28.9%と続き、回答者からは介護職に対する社会的なニーズや仕事の魅力が多く挙げられている。しかし、「今の勤務先で継続して働きたい」と回答した人は57.3%（施設で勤務する介護職員は54.2%、訪問介護員は65.7%）であり、労働条件の悩みについては、「人手が足りない」が54.2%、「仕事内容のわりに賃金が安い」が39.1%、「有給休暇がとりにくい」が31.6%、「身体的負担が大きい」が30.2%、「精神的にきつい」が26.3%といった回答がみられる。介護の仕事に対する高いモチベーションをもって入職しながら、3年未満で辞めていく職員が多いという実態があり、事業所を対象とした調査では、人材の不足感は高くなっている（介護労働安定センター，2019）。この実態調査では介護労働をめぐる労働環境改善等の要因が介護職の就労の継続に影響することが示唆されているが、介護職の仕事をめぐるストレスや悩みへの心理的支援についての検討は不十分であると思われる。

産業・労働分野におけるメンタルヘルス対策は、労働安全衛生管理における健康管理の一環として行われるものとして、人事労務管理と関連を有しながら、法律の整備が進められてきた

*北翔大学教育文化学部心理カウンセリング学科

(北村, 2016)。2014年改正の労働安全衛生法により, 2015年12月以降, メンタルヘルス不調の一次予防を目的とするストレスチェックを年1回以上労働者に行うことが事業者の義務になったが, 従業員数50人未満の事業場は当分の間, 努力義務とされている(北村, 2016)。日本介護クラフトユニオンが2018年3月に介護職を対象に実施した実態調査では, 事業所におけるメンタルヘルス対策の相談窓口について, 十分に周知されていないことが指摘されている(日本介護クラフトユニオン, 2018)。こうした現状から, 介護職が心理的な悩みや問題を抱えたときに職場内で心理的支援を受けにくい状況にあると考えられる。

風間・本間・八巻(2019)は, 2017年に全国の介護職を対象に実施したオンライン調査で得たデータの分析を通して, 自身に心理的支援の必要性を感じている介護職はどのくらいの割合で存在するのか, また, どのような心理的支援に関心があるのかを調べた。この調査では200名の介護職に, 自身に心理職による心理的支援の必要性を感じるかを「とても必要である」「少し必要である」「どちらともいえない」「ほとんど必要ない」「まったく必要である」の5件法で回答を求めた。その結果, 「とても必要である」と回答した人は全回答者のうち43名(21.5%), 「少し必要である」は57名(28.5%), 「どちらともいえない」は63名(31.5%), 「ほとんど必要ない」は22名(11.0%), 「まったく必要ない」は15名(7.5%)であった。「とても必要である」と「少し必要である」を合わせると半数が心理的支援を必要とするという結果であった。

上の研究ではさらに, 心理職によるさまざまな心理的支援の方法として, 個別での心理療法, 集団での心理療法, 心理検査, 個別での心理教育, 職場での心の健康増進に関する研修会への参加, 職場外での心の健康増進に関する研修会への参加, リラクゼーション法の習得の7種類を設定し, 対象者に関心の度合いを5件法で問うた。「とても関心がある」を5点, 「少し関心がある」を4点, 「どちらともいえない」を3点, 「ほとんど関心がない」を2点, 「まったく関心がない」を1点として, 個別に心理的支援の方法ごとの関心度を得点化し, 各心理的支援方法への関心度を従属変数とし, 心理的支援の種類を要因とした一元配置の分散分析を行った。その結果, 心理的支援の方法の主効果が有意であり, 多重比較の結果, 集団での心理療法が他の全ての支援よりも有意に関心度が低かった。「とても関心がある」および「少し関心がある」に回答した人の両者を合わせた比率は, リラクゼーション法の習得が61.0%, 個別心理療法が59.0%, 心理検査が54.5%, 心理教育(職場内)が54.5%, 同(職場外)が53.0%, 集団心理療法が31.5%であった。この調査では, 回答者の属性および複数の心理尺度を質問項目に含めており, これらの変数との関連を統計的に分析した結果, 心理的支援を必要とする群は, 必要としない群よりも, 心理的ストレス反応と感情労働の尺度得点が統計的に有意に高かった。一方, 年齢, 勤続年数, および年収については, 心理的支援を必要とする群と必要としない群との間に有意差は認められなかった(風間他, 2019)。

上の調査では, 心理職による個別心理療法と, 心理職による集団心理療法のそれぞれに関心があるかという2つの問いに対して, 「とても関心がある」および「少し関心がある」と回答

した人に対して、それぞれ、どのような心理療法に関心があるか、イメージするところを自由に記載するよう求める自由記述の質問項目を設定した。本研究では、対象者の59%が関心があると回答していた、個別心理療法についての自由記述において記載されたテキスト型データの分析を通して、介護職に関心をもつ心理療法へのイメージを調べ、その結果から介護職に求められる心理的支援のあり方を考えるための示唆を得ることを目的とする。

Ⅱ 方 法

1. 調査手続き・調査対象者・調査時期・倫理的配慮

2017年3月に、インターネット・リサーチ会社クロス・マーケティングに委託し、全国の登録モニターのうち、本研究で設定したスクリーニング基準を満たす介護職200名（男性124名、女性76名）を対象に無記名でのオンライン調査を行った。オンライン調査の冒頭で、本研究の目的と意義、および倫理的配慮等について説明し、これらを理解した上で本調査への参加を了解した人に、以降の質問項目への回答を求めた。本研究ではこの調査で得たデータのうち、個別心理療法のイメージについての自由記述を求める質問項目に回答した人を分析対象とした。

2. 今回分析対象とした調査項目および分析対象者

『ご自身の心の健康の増進のために、心理職（カウンセラー、臨床心理士など^{注1)}による「個別」での心理面接（心理療法）に関心がありますか。』という質問項目を設置し、「とても関心がある」、「少し関心がある」、「どちらともいえない」、「ほとんど関心がない」、「まったく関心がない」の5件法で回答を求めた。続いて、「とても関心がある」および「少し関心がある」と回答した人に対して、『どのような「個別」での心理面接（心理療法）に関心がありますか。以下にイメージするところを自由に書いてください。』という質問項目を設定し、自由記述で回答を求めた。

上記の最初の質問に対して、「とても関心がある」と回答した人は47名（回答者200名のうちの23.5%）、「少し関心がある」と回答した人は71名（同35.5%）で、両者を合わせると118名（同59.0%）であった。続く自由記述の質問項目に対して回答した人は60名（男性38名、女性22名）であった。本研究ではこの60名のテキスト型データを分析対象とした。

分析対象者の平均年齢は47.07歳（ $SD=8.64$ ）、介護職としての総経験年数の平均は9.48年（ $SD=5.91$ ）であった。施設勤務の介護職は52名（86.7%）、訪問介護員は8名（13.3%）で、施設勤務の介護職が多かった。夜勤は「あり」が37名（61.7%）、「なし」が23名（38.3%）であった。対象者の居住地域は、東京都、大阪府、北海道、および岩手、宮城、秋田、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、新潟、富山、石川、岐阜、静岡、愛知、三重、兵庫、和歌山、広島、山口、愛媛、福岡、長崎、鹿児島各県の計27都道府県であった。

注1) 調査を実施した2017年3月時点では、国家資格公認心理師の有資格者はまだ誕生していなかった。

3. 分析方法

『どのような「個別」での心理面接（心理療法）に関心がありますか。以下にイメージするところを自由に書いてください』という質問に対して回答者が記述したテキスト型データに対して、テキストマイニングによる検討を行った。テキストマイニングの解析にはWordMiner (Version1.150) を用いた。WordMiner マニュアル（日本電子計算株式会社）、大隅（2018）、大隅・小内（2018）などを参考にしてデータ処理の方法を検討し、手続きを進めた。

分析対象者60名のテキスト型データをWordMinerに原始変数として取り込み、分かち書き処理をした後、分析に有効な構成要素を編集するために、要素の削除や置換のための辞書を作成し、データの観察を併行しながら削除・置換辞書を追加作成し、それを適用して構成要素変数を生成し、各構成要素の出現頻度、使用人数を調べた。さらに、出現頻度の多い構成要素について、その前後でどのような構成要素が使用されているか、コンコーダンスの検討を行った。次に、WordMinerの多次元データ解析により、抽出された構成要素について、対応分析で得られた成分スコアを基にクラスター化を行った。

III 結 果

1. 構成要素の出現頻度と使用人数

WordMinerに原始変数として取り込み、分かち書き処理をして得られた構成要素変数の編集前の全構成要素数は870であった。続いて、不要な構成要素（句読点、助詞、動詞、接続詞、その他、分析に不適切とみなされる表記）の削除、類義語の置換（例えば、「自身」「私」を「自分」に統一）などを編集する辞書を作成し、データと照合しながら、構成要素変数を編集する作業を繰り返した。辞書適用による編集後の全構成要素数は289語、構成要素の種類（以下、異なり構成要素）の数は73語、異なり構成要素率は25.3%であった。閾値を2とした構成要素数は38語であった。各構成要素の出現頻度と使用人数を表1に示す。上位には「自分」「心」「ストレス」「聞いて」「感情」「仕事」「思い」などの語が含まれた。出現頻度が1の構成

表1 構成要素の出現頻度と使用人数

* 辞書編集後、閾値を2とした全構成要素数

構成要素	出現頻度	人数	構成要素	出現頻度	人数	構成要素	出現頻度	人数
自分	16	14	不安	4	4	解消	2	2
心	16	14	方法	4	4	関心	2	2
ストレス	12	11	利用者	4	3	機会	2	2
聞いて	11	10	話	4	4	言葉	2	2
感情	9	8	コントロール	3	3	上司	2	2
仕事	9	9	人	3	3	職員	2	2
思い	8	6	人間関係	3	3	精神状態	2	2
精神的	6	6	知りたい	3	2	対応	2	2
気持ち	5	5	不満	3	3	悩み	2	2
介護	4	3	カウンセラー	2	2	悲しみ	2	1
時	4	3	ケア	2	2	疲れ	2	2
職場	4	3	プライベート	2	2	立場	2	2
怒り	4	4	メンタルヘルス	2	2			

要素として、「マインドフルネス」「音楽」「カタルシス」「罪悪感」「無料」「邪悪」「認知症」などがあつた。

2. コンコーダンスの検討

出現頻度の高い上位4つの構成要素「自分」「心」「ストレス」「聞いて」について、コンコーダンスの検討を行い、その前後に出現する構成要素を調べた。コンコーダンス検索の対象は、分かち書きと削除・置換辞書適用後の構成要素であつた。コンコーダンス分析の結果を表2に示す。表2から、「自分」「心」「聞いて」の3つの構成要素が同時に使用されているケースが多いことが見てとれる。

表2 出現頻度の高い構成要素におけるコンコーダンス

構成要素 (頻度)	前後に出現する構成要素 (頻度)	* 頻度 2 以上
自分 (16)	心 (6)、思い (6)、聞いて (4)、感情 (4)、仕事 (3)、気持ち (3)、時 (3)、利用者 (3)、ストレス (2)、介護 (2)、知りたい (2)、不満 (2)、カウンセラー (2)、悲しみ (2)	
心 (16)	自分 (6)、聞いて (3)、感情 (3)、気持ち (3)、仕事 (2)、利用者 (2)、知りたい (2)、ケア (2)、関心 (2)、悲しみ (2)	
ストレス (12)	自分 (2)、思い (2)、仕事 (2)、精神的 (2)、職場 (2)、解消 (2)、対応 (2)	
聞いて (12)	自分 (5)、心 (4)、感情 (2)、気持ち (4)、介護 (3)、利用者 (2)、話 (4)、不満 (3)、悩み (2)、悲しみ (2)、立場 (2)	

3. 対応分析

辞書適用による編集後における回答者×構成要素のクロス表に基づく多次元データ解析を行った。対応分析の結果、15成分の累積寄与率が75.2%であり十分な累積寄与率であることが確認された。成分2を横軸、成分3を縦軸に置き、中心部を拡大した構成要素変数の成分スコアの布置図を図1に示した。横軸は右方向に心理的支援の必要の度合いが高い状態を表す語が相対的に多く布置され、縦軸は上方向に傾聴による対応、下方向に積極的助言の要請や心理教育による対応に関連する語が布置されている。

各階層の結合水準値の状況から、6つの構成要素クラスターが作成された。構成要素クラスター1は、「カウンセラー」「コントロール」「プライベート」「介護」「感情」「仕事」「思い」「時」「自分」「上司」「精神的」「怒り」「悲しみ」「不安」「方法」「利用者」から成り、クラスター2は、「機会」「気持ち」「悩み」「不満」「聞いて」「立場」「話」、クラスター3は、「ケア」「関心」「言葉」「心」「精神状態」「知りたい」「疲れ」、クラスター4は「人」、クラスター5は、「ストレス」「解消」「職員」「職場」「人間関係」「対応」、クラスター6は「メンタルヘルス」から成り立っていた。以上のクラスターについて、構成される内容から、クラスター1は【感情への対処】、クラスター2は【傾聴】、クラスター3は【ケアの必要性】、クラスター4は【人】、クラスター5は【職場の人間関係】、クラスター6は【メンタルヘルス】というラベル

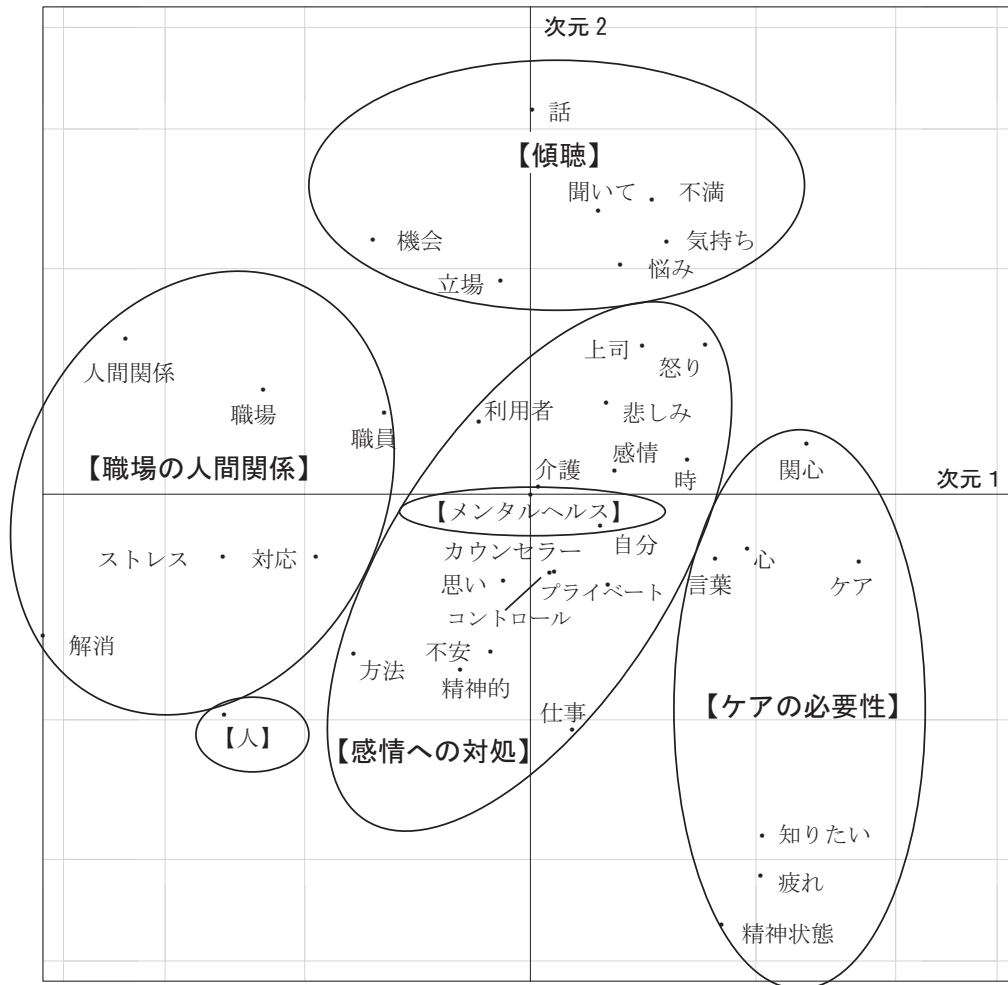


図1 介護職における心理療法のイメージ：構成要素変数の成分スコアの布置図と生成されたクラスター（中心部を拡大して表示。【 】は付与したラベル。）

を付与した。

IV 考 察

1. 構成要素の出現頻度，コンコダンス，回答事例を通して

本研究では，個別の心理療法に関心があると回答した介護職に対して，どのような心理療法に関心があるか，そのイメージについて自由記述での回答を求め，記載された60名のテキスト型データに対してテキストマイニングによる分析を行った。その結果，「自分」「心」「ストレス」「聞いて」などの構成要素が，出現頻度および使用人数が多く，コンコダンスの検討から，「自分」「心」「聞いて」が同時に使用されているケースが多いことが示された。以下に，出現頻度が高かった構成要素「自分」「心」「ストレス」「聞いて」を含み，長い記述で回答された2つの記載事例をとりあげて考察したい。

回答事例 1

人間ですので利用者同様様々な感情、様々な心の動きがあります。同じこと、同じ人と対面しても毎日同じではありません。でも、介護職という立場に立った時、自分の気持ちや心を隠しても利用者や同業者と日々を共有しています。そこを離れれば、プライベートにおける生活もあり、いつも同じ心、感情、理性をもって仕事ができているわけではありません。職場では、利用者優先、職場優先が当たり前なのですが、悲しみや辛さ、苦しきなどを打ち明けて聞いてもらえるだけで心が安定し、おのずから解決策を導き出してゆけるのではないかとおもいます。私が経験した中で、自分を含め若い介護職の悩みを真剣に聞いてあげる上司というのは少なかったと思います。そうして、せっかく働こうとやってきた職員をみすみす手放してゆく現場を何度も目の当たりにし悲しみを覚えました。

* 構成要素「自分」「心」「聞いて」を下線で示す

上の記述では、介護職としての職業生活と個人としての私的生活の両方を見渡しつつ、さまざまな悩みや感情の揺れ動きをかかえながら介護職としての役割を遂行していく葛藤、そうした悩みを他者が傾聴することによって、自ら解決策を見出す能力、職場において上司が職員の悩みを聞くことの重要性とその実践の困難など、多くの貴重な示唆が含まれている。記載内容から、心理面への支援にあたる際に、いかに相手の心の声を傾聴することが重要であるかをあらためて確認することができる。

この回答者は、職員の関係性の中でのケアの必要性についても言及している。平成30年度介護労働実態調査では、介護職の人間関係の悩みについて、「部下の指導が難しい」が全体の21.1%、「自分と合わない上司や同僚がいる」が同20.9%という回答結果が示されている（介護労働安定センター，2019）。2006年に国が示した「事業場における労働者の心の健康の保持増進のための指針」では、「心の健康づくり計画」に基づき、セルフケア、ラインによるケア（管理監督者が行う活動）、事業場内産業保健スタッフ等によるケア、事業場外資源によるケアの四つの施策の推進が求められている（北村，2016）。この四つの全てにおいて、心理職が貢献し得る活動があるが、上の回答者の記述や調査結果からすると、ラインによるケアの後方支援は心理職の果たすべき重要な役割であると考えられる。

回答事例 2

面と向かい自分の感情のままの言葉をそのまま受け入れてくれる方がいたならとは思いますが、カウンセラーの方達にそういうかたはめったにいらっしゃらないかなと思います。またそこでストレスを感じてしまいそう。

* 構成要素「自分」「ストレス」を下線で示す

上の回答者は、カウンセラーにはクライアントの感情やそれを表現する言葉をそのまま受け

入れる人が少なく、カウンセラーに相談することによって、さらにストレスを感じてしまう可能性があることを危惧している。村瀬（2018）は、心理支援において、セラピストが自分に満足しきっていて、観察力・想像力の働きが乏しかったり、一つの事象の背後に次元を異にする様々な事柄や要因が関わっていることにジェネラルアーツを活かして思いを巡らさないと、クライアントにとって大切な手懸かりを見落としてしまう危険性があることを指摘している。上の記述では、「カウンセラー」という言葉が用いられており、資格や立場については明記されていないが、心理療法やカウンセリングにあたる者へのネガティブなイメージが率直に述べられている。こうした声を真摯に受けとめ、心理面の支援において、受容や共感のあり方への洞察を深め、クライアントが必要とすることは何かを考え続けていく姿勢が求められる。

日本の高齢者福祉の領域で、心理アセスメントや相談援助、心理療法的アプローチ、家族支援など、心理職の専門性が多職種連携において発揮され、クライアントや家族のウェルビーイングに貢献する優れた実践事例（桑田，2019など）が報告されているものの、まだ全国に広く浸透しているとはいえない。日本臨床心理士会による調査では、福祉・介護領域で心理臨床を実践する心理職は1割にも満たない（日本臨床心理士会第3期後期高齢者福祉委員会，2019）。新たな国家資格として生まれた公認心理師も現状では高齢者福祉領域で雇用されているところは少なく、心理職は高齢者福祉領域に「遅れて登場する専門職」である（加藤，2019）。こうした社会的背景をふまえて、心理職は他の専門職の信頼を得るための努力を惜しまず、心理臨床の基本姿勢を念頭に置きながら、自己のふるまいが他者にどのように受け止められ、どのような影響を及ぼす可能性があるのかについて、内省を深め続ける必要があると考えられる。

2. 対応分析を通して

本研究では、対応分析の結果から、介護職において関心のある個別心理療法のイメージとして、【感情への対処】、【傾聴】、【ケアの必要性】、【人】、【職場の人間関係】、【メンタルヘルス】というラベルの付与によって特徴を記述できる6つのクラスターが見出された。これらの構成概念は、介護職の心身の状況、職場環境の要因などによって、心理的支援の必要性に迫られているか、心理的支援のあり方が傾聴重視か、予防方法や対処方法を伝える心理教育重視かといった点で、介護職が関心のある心理療法が異なることを示唆するものと考えられる。このことは、実際に心理的支援にあたる前の心理学的アセスメントが極めて重要であることを意味するといえよう。

3. 今後の課題

本研究で行ったテキストマイニングでは、個別心理療法についての自由記述に対して、構成要素変数を基に検討を行った。集団心理療法について自由記述に回答した人は32名と少なかったが、今後、個別心理療法と集団心理療法のイメージの違いを検討することによって、集団心理療法に関心がある介護職がなぜ相対的に少ないのかを明らかにすることができると思われる。

本研究における多次元データ解析は、構成要素と回答者のクロス表を元に探索的に対応分析を行ったが、今後は、性別、勤務年数、心理的支援の必要度などを質的変数として組み入れ、同時布置図でクラスターを示すなど、引き続き検討すべき課題が残されている。

こうした基礎研究の積み重ねを通して、高齢者ケアの専門職である介護職のメンタルヘルスの維持、向上、回復に、心理職がどのような形で貢献すべきかを知る手がかりを得ることができると考える。

引用文献

- 介護労働安定センター（2019）. 平成30年度介護労働実態調査 介護労働者の就業実態と就業意識調査結果報告書. (http://www.kaigo-center.or.jp/report/2019_chousa_01.html [2020年1月3日閲覧])
- 加藤伸司（2019）. 老年臨床心理学が期待されていることー福祉分野から. 日本老年臨床心理学会第2回大会プログラム・要旨集, p22.
- 風間雅江・本間美幸・八巻貴穂（2019）. 介護従事者に求められる心理的支援とは何か. 北翔大学教育文化学部研究紀要, 4, 57-65.
- 北村尚人（2016）. 職域におけるメンタルヘルス対策 金子和夫（監修）, 津川律子・元永拓郎（編）, 心の専門家が会える法律ー臨床実践のために [新版] (pp.125-144) 誠信書房
- 桑田直弥（2019）アルツハイマー型認知症の方への生活行為介入の一事例ー通所介護と在宅介護をつなぐ地域臨床の実践ー. 日本老年臨床心理学会第1回大会プログラム・要旨集, p22.
- 村瀬嘉代子（2018）. ジェネラリストとしての心理臨床家ークライアントと大切な事実をどう分かち合うか？ー 金剛出版
- 日本電子計算株式会社. WordMiner マニュアル（操作編, 機能編）.
- 日本介護クラフトユニオン（2018）. 2018年度就業意識実態調査速報版. (http://www.nccu.gr.jp/topics/detail.php?SELECT_ID=201809130001 [2018年11月25日閲覧])
- 日本臨床心理士会第3期後期高齢者福祉委員会（2019）. 高齢者領域における臨床心理士の活動実態に関するWEB調査報告書（2018）. (http://www.jsccp.jp/suggestion/sug/pdf/koureisya_WEBhoukoku.pdf [2019年9月22日閲覧])
- 大隅昇（2018）. 質的データのマイニングと対応分析法. 講座資料, テキスト・マイニング研究会. (<https://wordminer.org> [2020年1月8日閲覧])
- 大隅昇・小内隆（2018）. WordMiner 入門編 基本操作とデータの探索. テキスト・マイニング研究会. (<https://wordminer.org> [2020年1月8日閲覧])

（付記）

本研究はJSPS科学研究費（基盤研究C課題番号：24500904および17K00707, 代表者：風間雅江）の助成を受けて行われた。

